

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

|                        |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Código</b>          | 33588                                      |
| <b>Nombre</b>          | Dirección de la Calidad y Recursos Humanos |
| <b>Ciclo</b>           | Grado                                      |
| <b>Créditos ECTS</b>   | 4.5                                        |
| <b>Curso académico</b> | 2021 - 2022                                |

**Titulación(es)**

| <b>Titulación</b>                                       | <b>Centro</b>                 | <b>Curso</b> | <b>Periodo</b>      |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|---------------------|
| 1309 - Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos | Facultad de Ciencias Sociales | 4            | Primer cuatrimestre |

**Materias**

| <b>Titulación</b>                                       | <b>Materia</b>                                  | <b>Caracter</b> |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------|
| 1309 - Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos | 29 - Dirección de la calidad y recursos humanos | Optativa        |

**Coordinación**

| <b>Nombre</b>                 | <b>Departamento</b>                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------|
| BALBASTRE BENAVENT, FRANCISCO | 105 - Dirección de Empresas 'Juan José Renau Piqueras' |

**RESUMEN**

La asignatura Dirección de la Calidad y Recursos Humanos tiene carácter de optativa y se imparte en el primer cuatrimestre del cuarto curso del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, dentro del itinerario de Recursos Humanos. La dicha asignatura cuenta con 4,5 créditos ECTS., considerando que cada crédito \*ECTS equivale a 25-30 horas de trabajo del alumno. El volumen total de trabajo que para el alumno supone esta asignatura es de 112,5 horas, aproximadamente. El desglose de estas horas, así como el contenido de la asignatura aparece recogido en apartados posteriores de esta guía docente. Dirección de la Calidad y Recursos Humanos es una asignatura que intenta profundizar en el conocimiento de los conceptos relacionados con la gestión de la Calidad, y con la suya influencia y relación sobre las políticas de Gestión de los Recursos Humanos, enlazando así con las materias previas de recursos humanos que se imparten en 2º y 3º curso, y en el itinerario de especialidad en Recursos Humanos (itinerario B).



En todo caso, si la elección del itinerario en Cuarto curso no se centra en el área de conocimiento de dirección de empresas se garantiza en su formación una base mínima de conocimiento de la influencia de la gestión de la calidad sobre las políticas de Recursos Humanos.

El siguiente cuadro refleja las asignaturas del área de organización de empresas y su secuenciación en el grado:

| Asignatura                                                              | Curso y semestre       | Carácter    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
|                                                                         |                        |             |
| Introducción al funcionamiento de la empresa                            | 1º curso (2º semestre) | Básica      |
| La dirección de la empresa                                              | 2º curso (1º semestre) | Básica      |
| Estructura de la organización y diseño de los puestos de trabajo        | 2º curso (2º semestre) | Obligatoria |
| La función de recursos humanos                                          | 3º curso (1º semestre) | Obligatoria |
| Dirección estratégica de la empresa                                     | 3º curso (2º semestre) | Obligatoria |
|                                                                         |                        |             |
| Auditoría de la función de recursos humanos                             | 4º curso               | Optativa    |
| Dirección de la calidad y recursos humanos                              | 4º curso               | Optativa    |
| Políticas, estrategia y dirección de recursos humanos                   | 4º curso               | Optativa    |
| Responsabilidad social corporativa en el ámbito de los recursos humanos | 4º curso               | Optativa    |



## CONOCIMIENTOS PREVIOS

### Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

### Otros tipos de requisitos

Es recomendable haber cursado las asignaturas de Introducción al funcionamiento de la empresa, La dirección de la empresa, Estructura de la organización y diseño de puestos y Función de recursos humanos.

## COMPETENCIAS

### 1309 - Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos

- Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- Capacidad para aprender de forma autónoma y desarrollar la iniciativa y el espíritu emprendedor.
- Capacidad para organizar y planificar.
- Capacidad para gestionar la información, redactar y formalizar informes y escritos.
- Capacidad para analizar, sintetizar y razonar críticamente.
- Capacidad para resolver problemas, aplicar el conocimiento a la práctica y desarrollar la motivación por la calidad.
- Capacidad para comunicar de forma oral y escrita.
- Capacidad para utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Capacidad para trabajar en equipo.



- Capacidad para respetar y promocionar los derechos fundamentales, la igualdad entre hombres y mujeres, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, los valores democráticos y la sostenibilidad.
- Capacidad para conocer y aplicar los principios del código deontológico profesional.

## **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- Conocer los diferentes enfoques de calidad, conceptos y modelos relacionados con la Gestión de la calidad.
- Ser capaz de relacionar las buenas prácticas de dirección de recursos humanos con la mejora de la competitividad y sostenibilidad de la empresa.
- Ser capaz de argumentar el papel del liderazgo en los sistemas de gestión de calidad.
- Identificar y analizar los cambios organizativos necesarios para la implantación de sistemas de gestión de calidad.
- Ser capaz de diseñar y aplicar una estrategia de recursos humanos en la implantación de sistemas de gestión de la calidad total

## **DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS**

### **1. Concepto de Calidad**

1. El concepto de calidad, propuesta de síntesis de los diferentes conceptos de calidad
2. Dimensiones de la calidad del producto y del servicio

### **2. Enfoques de Gestión de la calidad**

1. Concepto de Gestión de la Calidad
2. Aportaciones clásicas : Control por Inspección i Control de Calidad
3. Limitaciones de estos enfoques
4. Aseguramiento de la Calidad. Ventajas y limitaciones del enfoque
5. La Gestión de la calidad Total. Ventajas y limitaciones del enfoque

### **3. Modelos de referencia en la gestión de la Calidad**

1. Normas ISO
2. Modelos de Excelencia: El Modelo EFQM de Excelencia
3. Otras normas y Modelos

**4. Cambios en principios 'soft'**

1. Introducción
2. Cultura y liderazgo
3. Compromiso e implicación

**5. Cambios en la estructura de la organización**

1. Cambios en la estructura general de la organización
2. Cambios en el diseño de los puestos de trabajo

**6. Cambios en el uso de dispositivos de enlace**

1. Equipos de trabajo: Concepto y características
2. Variables para el diseño de equipos
3. Tipología de equipos
4. Los equipos en el marco de la Gestión de la Calidad

**7. Cambios en las Prácticas de RRHH**

1. Introducción
2. Gestión de la Diversidad
3. Capacitación
4. Selección
5. Retribuciones
6. Prácticas motivacionales
7. Clima laboral

**VOLUMEN DE TRABAJO**

| ACTIVIDAD                            | Horas         | % Presencial |
|--------------------------------------|---------------|--------------|
| Clases teórico-prácticas             | 45,00         | 100          |
| Elaboración de trabajos en grupo     | 20,00         | 0            |
| Elaboración de trabajos individuales | 15,00         | 0            |
| Estudio y trabajo autónomo           | 27,50         | 0            |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>107,50</b> |              |

**METODOLOGÍA DOCENTE**



Se aplicarán, entre otras herramientas:

- Lección magistral participativa
- Resolución de problemas
- Estudios de casos
- Presentaciones orales

Debates

## EVALUACIÓN

La evaluación y el control del aprendizaje se realizarán sobre todos los contenidos que incluye la asignatura. La evaluación tiene que cumplir una función sumativa -acreditación del nivel de formación obtenido- y una función formativa -mecanismo de retroalimentación que mejora el proceso de enseñanza-aprendizaje-. La función sumativa se cumplirá con la evaluación final que permite asignar una nota en actas; por su parte, la función formativa se realizará a través de la evaluación continua –tal como pasamos a exponer.

De esta manera, la evaluación de la asignatura Dirección de la Calidad y recursos Humanos se realizará combinando diferentes instrumentos que pretenden obtener información sobre el aprendizaje del alumno. A continuación se detalla el desglose de la evaluación del alumno.

- **BLOQUE A:** Un 70% de la nota final se derivará de la realización de una prueba escrita que se realizará al finalizar el semestre. La prueba escrita será coherente con la metodología activa puesta en práctica a lo largo del curso; en particular, consiste en la descripción de un caso de empresa sobre el cual el alumno/a tendrá que contestar una serie de preguntas aplicadas al dicho caso. También se incluirán preguntas tipo test.
- **BLOQUE B (EVALUACIÓN CONTINUA):** esta parte tiene una puntuación máxima de 3 puntos sobre 10 (30% de la nota) y se ajustará a los siguientes criterios:
  - La asistencia es obligatoria, de manera que la no asistencia a las sesiones prácticas tendrá una penalización. Cuando el estudiante supere la cifra de 2 faltas, sean estas justificadas o no, tendrá un 0 como nota de EC.
  - PARTE A: 15 % de la nota final se corresponde con el trabajo individual del estudiante durante las prácticas (trabajos individuales realizados en clase + participación activa e interés durante las sesiones de prácticas).
  - PARTE B: el otro 15% de la nota final correspondiente a EC estará basado en la evaluación del trabajo colectivo que el estudiante realizará durante las sesiones prácticas. Esta parte de la evaluación se considera, por su carácter colectivo, **no recuperable**.

Esta parte de la evaluación continua es de carácter formativo, puesto que permite un proceso de retroalimentación tanto para el profesor como para el alumno. Sin embargo, **en aquellos casos en que el estudiante, por razones justificadas, no pueda asistir regularmente a la clase, se le ofrecerá un sistema de trabajo alternativo siempre que se comunique y justifique esta situación al profesor dentro de las dos primeras semanas del curso.**



La nota final se obtiene de la suma ponderada de las notas de cada parte de la evaluación, **siempre que se haya superado la parte correspondiente a las pruebas escritas** convocadas de forma oficial por la Facultad de Ciencias Sociales. De una manera esquemática, la evaluación del aprendizaje se recoge en la siguiente tabla:

|                                                                                             |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>Evaluación continua</b>                                                                  | 30%  |
| - Trabajo individual del estudiante y participación activa en sesiones prácticas (Bloque A) | 15%  |
| - Trabajo colectivo del estudiante (Bloque B)                                               | 15%  |
| <b>Examen escrito:</b> será necesario superarlo para tomar en cuenta la evaluación continua | 70%  |
| <b>Total</b>                                                                                | 100% |

## REFERENCIAS

### Básicas

- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2007): Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall, Madrid
- Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Ed. Thomson, Madrid.
- Dale, B., Bamford, D., & Wiele, T. (2016). Managing Quality. An Essential guide and resource gateway (6th ed.). Chichester, West Sussex, United Kingdom: TJ International Ltd
- AENOR. (2015). UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Madrid: AENOR.
- Beltrán, S., Carmona, M., & Carrasco, R. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. Andalucía, España: IAT.
- EFQM (2012). Modelo EFQM de Excelencia 2013. Bruselas: EFQM.
- EFQM (2019). Modelo EFQM versión 2020, Madrid: Club de Excelencia en Gestión



### **Complementarias**

- Petrick, J.A. y Furr, D.S. (2003): Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos. Gestión 2000, Barcelona.
- Oakland, J. S. (2014). Total quality management and operational excellence: text with cases. Routledge.

## **ADENDA COVID-19**

**Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno**

### **1. CONTENIDOS**

Se mantienen los contenidos inicialmente recogidos en la guía docente. Si hubiera algún cambio, se informaría oportunamente.

### **2. VOLUMEN DE TRABAJO Y PLANIFICACIÓN TEMPORAL DE LA DOCENCIA**

Se mantienen el volumen de trabajo y la planificación temporal de la docencia inicialmente recogidos en la guía docente. Si hubiera algún cambio, se informaría oportunamente.

### **3. METODOLOGÍA DOCENTE**

#### **PARA TODO EL ESTUDIANTADO**

- Se seguirán clases por videoconferencia síncrona
- Se realizarán presencialmente las actividades prácticas y tutorías colectivas establecidas en la guía docente
- Las tutorías individuales serán preferentemente virtuales
- En caso de que la situación sanitaria impusiera que la totalidad de la docencia se desarrollara online, se sustituirán todas las sesiones por subida de materiales a Aula virtual, videoconferencia síncrona o transparencias locutadas. En el caso de las actividades prácticas, se garantizará la interacción con estudiantes mediante videoconferencia o foro o chat en aula virtual. Dado el caso, las adaptaciones correspondientes serán comunicadas a través del aula virtual por el equipo docente de cada asignatura.

#### **PARA ESTUDIANTES VULNERABLES O AFECTADOS**

- Se seguirán clases por videoconferencia síncrona
- El trabajo práctico se realizará de manera individual y se diseñará un sistema de trabajo alternativo específico para este tipo de estudiantado
- Las tutorías se realizarán por videoconferencia



#### **4. EVALUACIÓN**

Se mantienen los criterios de la guía docente en cuanto a la ponderación de la evaluación de cada tipo de actividad. En caso de estudiantes vulnerable o afectado, la proporción de calificación de las actividades de grupo evaluables se trasladará a actividades individuales.

En caso de que la situación sanitaria impusiera que la prueba final se desarrollara online, se propondrá una evaluación basada en:

- Prueba escrita individual por tarea síncrona mediante cuestionario por aula virtual.
- Prueba escrita individual por tarea síncrona mediante preguntas de desarrollo para aula virtual.

#### **5. BIBLIOGRAFÍA**

Se mantiene la bibliografía inicialmente recogida en la guía docente. Si la situación sanitaria impusiera cierre de bibliotecas, se facilitaría material de apoyo a través del aula virtual.